



**POLITICA PARA QUEJAS DE CLIENTES**

**QUE HACER SI USTED TIENE UNA QUEJA**

Si usted tiene una queja acerca del rendimiento de **Community Child Care Council of Alameda County (4Cs)** personal, y/o usted siente que se le ha tratado injustamente, los siguientes son los pasos que tendrá que seguir para que su queja sea escuchada:

1. Hable en privado con la persona con quien tiene usted el problema. Le recomendamos que trate de solucionar el problema de una manera abierta e informal.
2. Si usted no se siente cómodo hablando con la persona con quien usted tiene el problema, o habla con esa persona y no está satisfecho/a con los resultados, usted puede hacer una cita para hablar con, o someter una queja por escrito (cuál puede ser en su propio idioma) al **Paulene McCarthy** Directora del Programa o su representante. Si tiene una buena razón para utilizar otro medio de comunicar su queja, así como una cinta de grabación, lo podrá hacer. Directora del Programa o su representante se reunirá con usted o le proveerá una respuesta por escrito a su queja durante diez (10) días hábiles de su cita o de haber recibido su queja por escrito.
3. O, si usted prefiere, puede evitar los pasos previos y contactar los organismos de financiación a continuación, inmediatamente:

**Agencia de Servicios Sociales del Condado de Alameda  
Contracts Office  
2000 San Pablo Ave, 4<sup>th</sup> Floor  
Oakland, CA 94612  
Email: [ContractsCustomer@acgov.org](mailto:ContractsCustomer@acgov.org)**

Certifico que la información en este documento fue explicada para mi entera satisfacción y en mi propio idioma y que una copia de este formulario me fue dada. Estoy de acuerdo por mi firma abajo, yo por este medio authorizo **Community Child Care Council of Alameda County (4Cs)** para que liberar mi informacion al Agencia de Servicios Sociales del Condado de Alameda perteniendo a mi queja.

\_\_\_\_\_  
Nombre del Cliente (favor de imprimir)

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente

\_\_\_\_\_  
Fecha